

Comparative analysis of the use of mobile banking in the Republic of Srpska

Uporedna analiza upotrebe mobilnog bankarstva u Republici Srpskoj

Stevo Jokić, Univerzitet Sinergija, Saša Adamović, Univerzitet Sinergija, Nenad Ristić, Univerzitet Sinergija

Mobilno bankarstvo je do sada pokrenulo uspavano tržište i učinilo bankarstvo efikasnijim i jednostavnijim. Nova tehnologija je potpuno promenila način poslovanja i zamenila tradicionalno bankarstvo. Upotreba mobilnih telefona našla je svoju primenu i omogućila svakom klijentu mogućnost vođenja i održavanja sopstvenog računa. Sve ove pogodnosti dovele su do smanjenja troškova usluge banke, što je uticalo na to da one ponude jeftinije usluge na internetu. U svoj fokus banke su stavila samog potrošača kako bi presonalizovale ponudu koja bi odgovarala svakom klijentu posebno. Uslovi na tržištu dali su signal da ima mogućnosti i za dalji razvoj i saradnju sa ostalim delatnostima. Nova era tehnologije dovela je do stvaranja digitalnih i mobilnih banaka. U ovom radu opisano je trenutno bankarsko stanje u Republici Srpskoj i delimično BiH, mogućnost za dalji napredak kao i budući trendovi razvoja mobilnog bankarstva.

Ključne reči – mobilno bankarstvo; elektronsko bankarstvo; digitalizacija; pametni telefoni; personalizacija

Mobile banking has so far launched a sleepy market and made banking more efficient and simpler. The new technology has completely changed its way of doing business and replaced traditional banking. The use of mobile phones found its application and enabled each client the ability to maintain their own account. All these benefits led to a reduction in the cost of the bank services, which cause them to offer cheaper services on the internet. On their faces, the banks placed consumer himself in order to present the offer that would suit each client in particular. Market conditions have signaled that it has opportunities for further development and cooperation with other activities. The new era of technology has led to creation of digital and mobile banks. This paper describes a current banking situation in the Republic of Srpska and, in part, Bosnia and Herzegovina, the possibility of further progress, as well as the future trends of mobile banking development.

Keywords – mobile banking; electronic banking; digitization; smart phones; personalization;

I. UVOD

Informatički sektor jedan je od glavnih pokretača razvoja privrede. On donosi novu tehnologiju i nova znanja koja utiču na sve sfere poslovanja i time navode preduzeća da donose poslovne odluke u skladu sa novim trendovima. Nove prilike

na tržištu iskoristio je i bankarski sektor prihvatajući moderne internet tehnologije. Tradicionalno bankarstvo podrazumeva odlazak u banku radi sklapanja ugovora ili podizanja novca. Danas, bankarske usluge možemo koristiti od kuće ili na poslu, potpuno mobilno, nezavisno od lokacije na kojoj se nalazimo. Od starijeg oblika bankarstva koje je zasnovano sa upotrebom papirnih dokumenata pa do današnjeg načina za obavljanje poslova u banci za korisnika prošlo se kroz nekoliko faza: Automatizacija šalterskog poslovanja, bankomati, platne kartice i POS uređaji, kućno bankarstvo (eng. homebanking), internet bankarstvo i mobilno bankarstvo. Elektronsko bankarstvo uvedeno je kroz nekoliko faza u bankarski sistem. Prva faza je automatizacija bankarskog poslovanja što je značilo uvođenje računarske opreme na bankarske šaltere. Sa ovim uvođenjem znatno je olakšan pristup i popunjavanje dokumentacije za potrebe klijenata. Druga faza bila je uvođenje bankomata koja je imala za cilj da klijentima omogući pristup servisima banke u bilo koje vreme. A to podrazumeva da klijent ima mogućnost da koristi svoj račun 24 sata dnevno a da ne razmišlja da li je banka otvorena u tom trenutku. Treća faza, POS terminali omogućavaju dostupnost bankarskih usluga na mestu plaćanja proizvoda. Četvrta faza, kućno bankarstvo (eng. homebanking) velikim korisnicima omogućava iznajmljivanje linija i direktnu konekciju sa bankarskim aplikacijama radi jednostavnijeg plaćanja i transakcija, a telefonski servis omogućava brzo dobijanje svih potrebnih informacija. Peta faza, internet bankarstvo se uvodi u praksu početkom 90-tih godina. Predstavlja najsavremeniji vid bankarskog poslovanja.

Elektronsko bankarstvo obezbeđuje pružanje bankarskih usluga pravnim i fizičkim licima uz korišćenje računarskih mreža i telekomunikacionih uređaja. Na razvoj elektronskog bankarstva primarno su uticala dva faktora: razvoj finansijskog sistema i visok razvoj računarskih tehnologija. Klijenti putem interneta imaju mogućnost otvaranja računa, podnošenja zahteva za kredit, dobijanje finansijskih saveta, čak i korišćenje usluga menjačnice. Implementacija elektronskog bankarstva ima za cilj povećanje broja korisnika bankarskih usluga. Mobilno bankarstvo predstavlja najnoviju fazu razvoja bankarskog poslovanja. Ono prevazilazi internet bankarstvo sa računarima povezanim kablovima i primenjuje bežične računarske mreže i bežičnu komunikaciju putem mobilnih telefona. [1]

Upotreba mobilnih telefona predstavlja rešenje za prevazilaženje prostornih i vremenskih ograničenja. Mobilno bankarstvo omogućava pregled stanja i prometa svih računa klijenata na brz i jednostavan način, plaćanje računa najnovijom opcijom preko slike (slikaj i plati), korišćenje lokatora za pronalazak najbliže filijale kao i usluge konvertora valuta i menjačnice.

II. STANJE U BANKARSKOM SISTEMU U REPUBLICI SRPSKOJ

U Republici Srpskoj trenutno posluje osam banaka, s obzirom da je jednoj banci ukinuta bankarska dozvola. Banke koje trenutno postoje u RS su:

- Addiko Bank
- Komercijalna banka
- MF banka
- NLB banka
- Nova banka
- Pavlović International Bank
- Sberbank
- UniCredit Bank

Sve banke se nalaze u privatnom i pretežno privatnom vlasništvu, uz dominaciju stranog privatnog kapitala kod šest banaka, dok su dve banke u većinskom privatnom vlasništvu domaćih akcionara. [2]

Pored banaka čije je sedište u RS, postoje banke čije je sedište u Bosni i Hercegovini a čije su filijale rasprostranjene širom Republike Srpske i koje nude usluge mobilnog bankarstva, a to su: Intesa Sanpaolo Bank, Raiffeissen banka, Sparkasse banka.

Organizaciona struktura u Republici Srpskoj sa stanjem na dan 30.06.2017 godine prikazana je u pregledu banaka sa brojem filijala i ostalih organizacionih delova, brojem "POS" uređaja i bankomata. Na slici 1. Prikazano je stanje po bankama.

I	Банке у Републици Српској	Остали			Банкомати
		Филијале	организациони дијелови	"POS" уређаји	
1.	Nova banka a.d. Banja Luka	12	52	1.990	98
2.	UniCredit Bank a.d. Banja Luka	31	6	37	61
3.	NLB Banka a.d. Banja Luka	11	49	1.535	74
4.	Addiko Bank a.d. Banja Luka	-	36	182	49
5.	Sberbank a.d. Banja Luka	12	15	1.121	37
6.	Komercijalna banka a.d. Banja Luka	9	10	17	23
7.	MF banka a.d. Banja Luka	-	20	13	14
8.	Pavlović International Bank a.d. Slobomir	6	28	32	11
Укупно:		81	216	4.927	367

Slika 1 Banke u RS

Najširu mrežu filijala i ostalih organizacionih delova imaju Nova banka (64) i NLB banka (60), što čini ukupno 42%

ukupnog broja organizacionih delova. Zatim slede UniCredit banka (37), Addiko Bank (36) i Pavlović International Bank (34). Unapređenje svog poslovanja banke vrše razvojem elektronskog bankarstva, uvođenjem „POS“ sistema i bankomata kako bi pružale savremene bankarske usluge. Podaci nam govore da je u 2017 godini u Republici Srpskoj bilo instalirano ukupno 367 bankomata kako bi u mestu i vremenu koje odgovara građanima mogla da bude izvršena bankarska usluga. Ukupan broj instaliranih „POS“ uređaja iznosio je 4927 koji su smešteni na brojnim prodajnim mestima, robnim kućama i tržnim centrima. Ukupni obim poslovanja bankarskog sektora RS sa stanjem na dan 30.06.2017 godine iznosi 7.858,2 miliona KM, što znači da beleži rast po stopi od 4% u odnosu na kraj 2016 godine. Ukupni prihodi banaka za 2017 godinu iznose 246,4 miliona KM i veći su za 8% u odnosu na prethodnu godinu. Najznačajniji prihodi, prihodi od kamata čine 62 % ukupnih prihoda i kod njih se primećuje blagi pad od 2% u odnosu na prethodnu godinu. Ukupni rashodi bankarskog sektora iznose 176,7 miliona KM što je za 8% manje u odnosu na 2016 godinu. Najznačajniji rashodi, rashodi po kamatama činili su 23% ukupnih rashoda, što je za 16% manje u odnosu na 2016 godinu. Najveći doprinos smanjenju rashoda imao je pad kamate na depozite. Svakako krediti predstavljaju najvažniji izvor prihoda banke te je važno napomenuti da je prosečna ukupna nominalna ponderisana kamatna stopa na kredite banaka iz RS za period januar-jun 2017 iznosila 5.25%.

Na bankarski sektor negativan uticaj ima nedostatak stabilnih izvora finansiranja, nedovoljan ekonomski rast i politika nesigurnosti u Bosni i Hercegovini. Svi ti problemi odražavaju se na privredu kao i na sektor građana što utiče na kvalitet ponuđenih kredita zbog otežane naplate kreditnih potraživanja. [3]

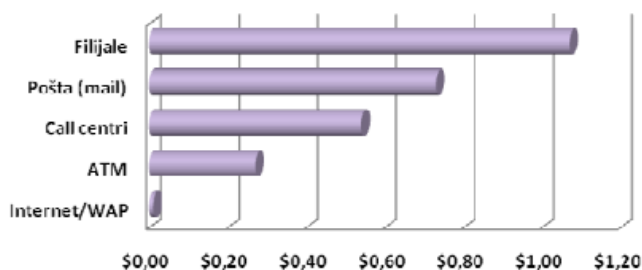
III. USLOVI RAZVOJA MOBILNOG BANKARSTVA

Napredovanjem informacionih tehnologija internet i mobilno bankarstvo postali su trend razvoja banaka. Mnoga istraživanja pokazuju da je u 2016 godini bilo 47% korisnika mobilnog bankarstva u Evropi, i da se očekuje i dalji porast od 16%.

Prema podacima koje je 2016 godine objavio Eurostat vidimo da je korišćenje usluga mobilnog bankarstva u razvijenim evropskim zemljama na veoma visokom nivou. Zemlje se najvećim brojem korisnika su: Norveška (91%), Danska (88%), Finska (86%), Holandija (85%), Švedska (83%), Estonija (79%), Luksemburg(71%). Od zemalja u okruženju možemo istaći da Hrvatska ima 38% korisnika, Mađarska i Slovenija 35%, a Grčka ima 19%, dok se podaci za Bosnu i Hercegovinu uopšte ne nalaze na listi Eurostata što nam sugerise da je korišćenje mobilnog bankarstva u našoj zemlji na veoma niskom nivou. [4]

Gledajući statistiku razvijenih zemalja zaključujemo da bi naša zemlja mogla imati veliku korist od razvoja mobilnog bankarstva i povećanja broja korisnika.

Bankarske usluge koriste sledeći klijenti: vlada i vladine institucije, javna i državna preduzeća, privatna preduzeća i društva, neprofitne organizacije, banke i bankarske institucije, nebankarske finansijske institucije i građani. Imajući u vidu veliki broj klijenata koji koriste usluge banke može se zaključiti da bi veće korišćenje mobilnog bankarstva obezbedilo poboljšanje poslovanja kroz povećanje prodaje i smanjenje troškova za banku. Svaka banka želi da poveća profit i smanji troškove po transakciji, kako bi i klijenti imali manje troškove. Istraživanja pokazuju da su troškovi plaćanja najveći u ekspozituri banke a najmanji kada se koristi internet bankarstvo. Na slici 2. prikazane su cene koštanja transakcije u zavisnosti od pristupa banci.



Slika 2 Prikaz cena koštanja transakcije u zavisnosti od pristupa banci

Na slici se može videti da su troškovi banke po transakciji najniži kada se ona obavlja preko interneta a najviši u filijali.

Primenom SWOT analize prikazaćemo snage i slabosti koje se mogu nalaziti u banci koja primenjuje mobilno bankarstvo kao i šanse i pretnje koje dolaze iz okruženja banke.

S – (eng. Strengths) : Usluga dostupna na mestima gde postoji pristup internetu, kupovina bez novca u rukama, fleksibilniji i praktičniji načini plaćanja (slikaj i plati), niže naknade za plaćanje računa, upravljanje sopstvenim računom, bez vremenskog ograničenja (24h), ušteda vremena i ne odlazanje u banku.

W - (eng. Weaknesses) : Usluga nije jednostavna za upotrebu, dodatno plaćanje za korišćenje, neophodan pristup internetu, sve usluge nisu pokrivene, neophodno posedovanje računarskih uređaja (laptop, pametni telefon, računar).

O – (eng. Opportunities) : Plaćanje preko uređaja, veća upotreba savremenih tehnologija zaštite i autentifikovanja klijenta, dizajn prilagođen svakom uređaju (eng. Responsive design).

T – (eng. Threats) : Mogućnost krađe identiteta klijenta, pranje novca, raznorazne prevare sa kojima običan klijent nije upozant. [5]

IV. PONUDA USLUGA MOBILNOG BANKARSTVA NA TRŽIŠTU U REPUBLICI SRPSKOJ

Svoju ponudu na tržištu predstavilo je sedam banaka. Pogodnosti koje one nude su sledeće:

Pavlović International Bank: Pregled računa u domaćoj valuti (uplate-ispplate, stanja računa), izvod pregled kartice

računa tekuće i prethodnih godina, pregled unesenih naloga (realizovanih-nerealizovanih, otkazanih), uplate za režije i druge račune, uplate i prenos KM sredstava na račune drugih fizičkih i pravnih lica, valutiranje naloga za plaćanje unapred (nalog popunite danas, a plaćate na zadati dan), informacije o kursnoj listi i valutni digitron, informacije na kojim lokacijama se nalaze poslovnice banke, kontakt informacije svih filijala banke.

Sigurnost ove usluge nudi: tajnost i sigurnost vaših računa, enkripcijska zaštita podataka, minimalna količina podataka smeštena u vašem mobilnom uređaju, automatsko gašenje aplikacije nakon pet minuta nekorišćenja, zaključavanje aplikacije nakon pogrešnog unošenja pin koda tri puta. Potrebno je imati instaliran android operativni sistem na telefonu, pristup internetu, i memorije 1,1 MB. [6]

SberBank: Trenutno nudi korišćenje aplikacije besplatno prva dva meseca. Aplikacija opogućava: Detaljne informacije o svim otvorenim računima u banci, transfer novca između vlastitih računa i transfer novca na račune drugih fizičkih i pravnih lica, šablone plaćanja (iste šablone je moguće koristiti u dvije usluge banke mSberbankBL i Sberbank Online Banking, slanje PDF potvrde za izvršene naloge plaćanja na email adresu, privremenu blokadu platnih kartica, u slučaju gubitka, krađe ili sumnje u moguću zloupotrebu kartica, pregled kursne liste i konverziju – zamenu valuta (EUR), online zahteve za proizvode banke (kredit, platne kartice, perkoračenje po tekućem računom, paketi računa), informativne kalkulatorne štednje i kredita, osnovne informacije i pretragu svih poslovnica banke, kontakt banke direktno iz aplikacije (brojevi telefona, email adresa, web stranica), prelogin funkcionalnosti – opcije koje uvek možete koristiti iako se niste aktivirali ili prijavili u aplikaciju.

Tehnički preduslovi- Mobilni uređaj sa operativnim sistemom: Android OS (verzija 4.x i više), Apple IOS (verzija 7.x i više), Windows phone (verzija 8 i više), minimalno oko 20MB prostora, pristup internetu.

Preuzimanje aplikacije: mSberbank BL se nalazi na uobičajenim market store lokacijama, Google Play za Android OS, Apple Store za IOS OS i Windows Store za widnows phone. [7]

Komercijalna banka: Od tehničkih preduslova neophodan je mobilni telefon koji ima Android ili Apple iOS operativni sistem, pristup internetu.

Usluge aplikacije: informacije o svim otvorenim računima u banci, pregled stanja i prometa po tekućem i ostalim računima te računima svih kartica i svih oročenja, obavljanje svih prenosa i plaćanja unutar banke kao i u drugim bankama BIH, korišćenje menjačnice tj. kupovine i prodaje deviza, korišćenja šablona za plaćanje, informativni pregled kursne liste, korišćenje kalkulatora kredita i štednje u informativne svrhe, korisničku podršku putem emaila kao i preko telefona ili web sajta.

Komercijalna Banka naplaćuje usluge održavanja ovog servisa koje su inače niže od redovnih naknada. [8]

Addiko Banka: Preduslovi za korišćenje mobilnog bankarstva u ovoj banci su da klijent ima otvoren račun,

mobilni uređaj (pametni telefon, tablet) i pristup internetu sa tog uređaja.

Ugovaranje i aktivacija usluge u tri koraka: doći u bilo koju poslovnicu Addiko banke i popuniti pristupnicu za uslugu mobilnog bankarstva Addiko Mobile. Aktivacija se vrši pomoću korisničkog imena(koje se dobija putem email-a) i lozinke(koja se dobija putem SMS-a). Preuzimanje aplikacije sa Play Store za Android, i Apple Store za IOS.

Mogućnosti koje Addiko Mobile nudi: pregled prometa stanja na svim računima 24h, plaćanja unutar domaćeg platnog prometa, plaćanja po već kreiranim uzorcima, kupoprodaju deviza-menjačnicu i izračun konverzije valute, bržu, jednostavniju i direktniju komunikaciju sa bankom. Od najnovnijih mogućnosti koje ova aplikacija nudi su sledeće: nova funkcionalnost „Slikaj i plati“: putem kamere mobilnog telefona aplikacija prepoznaje elemente sa uplatnice i prenosi ih u nalog za plaćanje, novi dizajn i jednostavnije korišćenje, brzi transfer između vlastitih računa, prikaz najbližih bankomata i poslovnica i u proširenoj stvarnosti GPS, email obaveštenja o odbijenim nalogima. [9]

MF banka: Od tehničkih preduslova potrebno je pristup internetu, mobilni uređaj (Android OS verzije 2.3 ili više) i Apple IOS(3.1.3 ili više), minimalno 20MB prostora.

Transkacije koje se obavljaju preko ove banke odnosno njene mobilne aplikacije su 50% niže, dobija se potpuna kontrola na svojim finansijama uz bezbedan i brz pristup, mogućnost kreiranje platnih naloga bez obzira na radno vreme banke.

MF banka svim svojim klijentima nudi besplatne usluge od 3 meseca korišćenja ove aplikacije. [10]

NLB banka: Pogodnosti korišćenja usluge mBank: Dostupni podaci o stanju i prometu tekućih računa 24h dnevno, obavljanje finansijskih transakcija bez odlaska u banku, ušteda vremena, stalan nadzor nad stanjima računa, najviši stepen sigurnosti, paket usluga(SMS-Web-Mbank za fizička lica se naplaćuje po jedinstvenoj ceni od 2,00 KM mesečno), za korisnike NLB 15+, NLB Senior, NLB Start+, NLB Classic+, NLB zlatnog paketa, usluga je uključena u naknadu za korišćenje paketa.

Preuzimanje aplikacije je moguće sa Play Store za Android i IOS operativni sistem. [11]

UniCredit banka: nudi sledeće mogućnosti za korišćenje mBank aplikacije: Proveriti trenutno stanje i promete svih računa i računa na kojima klijent ima punomoć, proveriti stanje kredita, dospelih i nedospelih rata, kamata, troškova i limita po karticama, platiti režije i druge račune, vršiti konverziju iz jedne valute u drugu, pregledati plaćanja, pronaći najbliži bankomat ili filijalu banke, koristiti prethodno kreirane šablone plaćanja, uneti nalog sa mogućnošću izvršenja na datum u budućnosti, primati – pregledati i plaćati e-uplatnice, pronaći kursnu listu, pronaći korisne kontakt brojeve telefona banke. Pored ovih navedenih mogućnosti koje ova banka pruža za korišćenje mobilnog bankarstva dostupni su i video materijali sa detaljnim uputstvima. [12]

NovaBanka: Nema uslugu korišćenja mobilnog bankarstva.

Banke čije sedište nije u Republici Srpskoj ali imaju filijale širom RS i koje nude mogućnost korišćenja usluge mobilnog bankarstva su:

Intesa Sanpaolo Bank: nudi mogućnost mobilnog bankarstva preuzimanjem aplikacije m-Intesa. Mogućnosti koje ova usluga nudi su: uvod u sve proizvode koje klijent koristi u ovoj banci (računi, štednja, krediti i kartice), usluge plaćanja u zemlji, usluge transfera novca i konverzije, upravljanje uzorcima i paketima kao i drugi niz dodatnih pogodnosti.

Postati korisnik ove usluge moguće je na sledeći način: dolaskom u jednu od poslovnica banke, prikazivanjem jednog od identifikacionih dokumenata (lična karta, pasoš ili vozačka dozvola), otvaranjem tekućeg računa, potpisivanjem ugovora za korišćenje m-Intesa usluga. Na zvaničnom sajtu postoje PDF dokumenti za korisnike različitih operativnih sistema (Android, IOS, Windows phone).

Sigurnost ove usluge je na visokom nivou u ovoj banci jer: preuzimanjem i instaliranjem m-Intesa usluge automatski se aktivira softverski token koji obezbeđuje svaku transakciju prilikom rada aplikacije, aplikacija se automatski zaključava nakon što postane neaktivna, onemogućava neželjeni pristup automatskim zaključavanjem korisničke prijave nakon tri neispravna pokušaja, ne čuva lične informacije na telefonu, ona je vezana za uređaj na koji je instalirana (potvrda identiteta vrši se jednokratnim unosom aktivacijskog koda), u slučaju krađe ili gubitka telefona moguće je trenutno deaktivirati koristeći ISP ELBA aplikaciju. [13]

Raiffeisen banka: Usluga Raiffeisen mobilno bankarstvo omogućava: pregled stanja i detalja računa, pregled prometa po računima, obavljanje transakcija između vlastitih računa i računa fizičkih i pravnih lica, obavljanje transakcija na račune fizičkih i pravnih lica u drugim bankama u BiH, pregled lokacija poslovnica i banaka, pregled lokacija trgovaca kod kojih je moguće plaćati na rate i ostvarivati popuste putem Raiffeisen Master Card Shopping kartice. [14]

Sparkasse banka: nudi uslove stalnog uvida u stanje računa 24 sata, mobilnost – aplikacija sparkasse mBaking zamenjuje bankarski šalter, ušteda vremena, finansijsko poslovanje kada god to klijentu odgovara, opcija „slikaj i plati“ (plaćanje računa na osnovu fotografije računa), ušteda novca do 80%.

Mbanking omogućava i sledeće: plaćanje u zemlji (plaćanje režija, računa, prenos sredstava na druge račune fizičkih i pravnih lica), konverziju valuta, pregled svi naloga statusa i ostalih informacija, pregled kursne liste, pregled korisnih kontakata u banci, obaveštenja o proizvodima i uslugama banke. [15]

V. BUDUĆI TOKOVI RAZVOJA MOBILNOG BANKARSTVA

„Svaka ideja stvorena u 20. veku je bez mobilnog osuđena na propast u 21. veku.“¹ Stari model poslovanja bankarskog

¹ <http://www.ubs-asb.com/Portals/0/Casopis/2016/4/UBS-Bankarstvo-4-2016-Uvodnik.pdf>

sistema treba zameniti sa novim digitalizovanim sistemom poslovanja. Neophodno je imati modernu digitalnu strategiju koja treba biti fokusirana na stare i na nove klijente, prilagođavajući starije klijente na nove tehnološke inovacije. Digitalna budućnost banaka će biti drugačija iz razloga da će jednostavnost, brzina i bezbednost biti ključne sa sklapanje novih ugovora. [16]

Podaci iz revizorske kuće Ernest & Young ukazuju na osam bitnih ključnih trendova za koje se veruje da će uticati na model poslovanja banaka do 2030. godine:

Nacionalno versus Globalno: u srce svog delovanja stavlja individualnog potrošača.

Državni kapitalizam: koliko god uključivanje države u poslovanje pokazuje strepnju otvaraju se brojne mogućnosti za sve koji su spremni na inovacije. U različitim granama poslovanja, resursi koje nudi javni sektor će unaprediti osnovne koncepte poslovanja, profit i većinu poslovanja.

Novi trgovinski tokovi: Veliki globalni igrači se udružuju sa regionalnim ili lokalnim bankama što daje nove mogućnosti. Banke će imati zadatak kako da zadovolje potrebe tržišta na najbolji način kao i da zadrže prednosti globalnih igrača.

Inverstranje u nova tržišta: Novi procvat investicija usmerenih na tržišta u razvoju.

Novi klijenti i starija urbana populacija: Ovaj trend usmeren je ka starijoj i urbanoj populaciji. Ovde postoji mogućnost da banke ponude nove usluge ovim klijentima radi boljih uslova štednje i njihovim osposobljavanjem da mogu upravljati svojim bogastvom da održe visok kvalitet života na koji su navikli.

Bliži klijentu: Ovaj trend se bazira na održavanju i razvoju odnosa sa klijentima kao i sticanja njihovog poverenja. Ovakav pristup će odmoći komercijalnim bankama jer će klijenti uzimati kontrolu sve više u svoje ruke. Poznato je da klijenti danas koriste sve više različite usluge banaka istražujući proizvode koji će odgovarati njihovim potrebama. Banke će koristiti "deep data" analize i tehnike kako bi mogle saznati šta klijenti žele i koje usluge će moći prilagoditi njihovim potrebama.

Novi način plaćanja: „Tehnološki napredci pojavljuju se takvom brzinom da najveći pronalasci koji će obeležiti poslovanje bankarskog sektora do 2030 godine ne mogu danas ni da se naslute“.²

Finansiranje energetike: poslednji trend odnosi se na enregetiku za velike infrastrukturne energetske projekte kao i velike pomoći raznim svetskim kompanijama koje finansiraju banke. Dolazeće promene u izvorima energije će uticati na potrebu da se usvoji noviji način za upravljanje rizicima.

Napredna tehnologija je omogućila da se stvori sistem za proveru identiteta upotrebom glasa u realnom vremenu. Klijent ima mogućnost da poseduje brži i bezbedniji sistem

² <http://bif.rs/2014/06/ey-kako-ce-izgledati-bankarstvo-buducnosti-odiseja-2030/>

bez svih onih pitanja i lozinki koje traže operateri. Dok klijent govori njegov glas se proverava i u roku od nekoliko sekundi agent dobije zeleno svetlo da može pristupiti profilu tog klijenta. Ako se pokuša prevariti sistem, agentu se javlja crveno svetlo i agent obaveštava klijenta o mogućem pokušaju pristupa na njegov račun. Zatim ga preusmerava stručnjaku za prevare. Bankarske usluge će sve više biti rasprostranjenije van bankarskog sektora i samim tim banke će se morati prilagoditi klijentima ukoliko žele imati budućnost poslovanja. Jačanjem elektronskih kanala komunikacije opada broj filijala, a industrija banaka postaje primorana na inovacije. U narednom periodu biće tri glavna izazova sa kojima će se banke suočavati a to su: Potreba klijenata se menja a digitalizacija postaje standard, niske kamatne stope ugroziće profit, propisi će postajati sve rigorozniji. Blockchain tehnologija već danas se naziva revolucioarnom. Predstavlja način za digitalno vođenje i evidenciju baze podataka. Blokovi novih informacija i podataka o transakcijama se mogu dodati na već postojeći lanac blokova podataka. Po tome se ova tehnologija i naziva Blockchain. Nastanak ove tehnologije vezan je za valutu Bitcoin ali njen potencijal postaje važna karika u mnogim indurstrijama naročito u finansijskom sektoru. Najvažnija primena blockchain-a je u valutama ali mogućnosti koje ona pruža u potpunosti mogu promeniti svet. Razne svetske banke i kompanije su već investirale ogroman novac za njegov razvoj. Svetski ekonomski forum procenjuje da oko 80% banaka testira i radi na blockchain projektima. MasterCard i Visa takođe rade sa svojim ljudima na ovoj tehnologiji. [17]

Pod pojmom banka bez šaltera podrazumeva se pružanje bankarskih usluga bez odlaska na šalter. Takav primer su Telnor i MTS banke, virtuelne banke budućnosti.

Vizija Microsoft banke budućnosti predstavljena je na slici 3.



Slika 3 vizija Microsoft banke

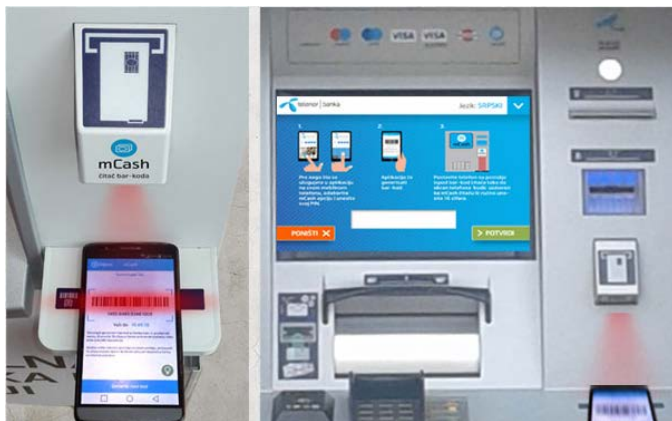
Ovakava banka predstavlja digitalizovan tip banke. Na slici se vidi i virtuelni asistent, sve je automatizovano tako da klijent sve može da odradi sam uz njegovu pomoć. Ovaj proces digitalizacije donosi nove elmenete i mogućnost

proširivanja usluga banke što podrazumeva ostvarivanje profita. Ovakvo unapređenje donosi bolju interakciju sa klijentima, bolji uvid u navike, automatizaciju i visoku efikasnost poslovanja. [18]

Nove stvari koje su se pojavile na tržištu su plaćanje računa preko vibera koje je kod nas prva uvela Addiko banka kao i plaćanje računa preko mobilne aplikacije bez korištenja kreditne kartice. Na tržištu postoje nove virtuelne banke koje imaju brojne mogućnosti:

Slanje novca na email ili na broj telefona: da bi se na ovaj način poslao novac dovoljno je da se izabere ta opcija u aplikaciji banke. Potrebno je uneti iznos novca i odabrati kontakt iz imenika ili upisati email adresu osobe.

M cash usluga: omogućava klijentima da bez korištenja kartice podignu, uplate novac i provere stanje računa. Za korišćenje ove opcije klijent samo treba da koristi mobilnu aplikaciju banke. Na slici 4 je prikazana M cash usluga.



Slika 4 M cash [19]

Mobilno bankarstvo danas ima ogroman potencijal da postane upotrebljivo za veoma veliki broj klijenata. Usluga koju ova tehnologija nudi daje mogućnost bankama da zadrže klijente kao i da steknu nove nudeći im mogućnost komunikacije putem savremenih informacionih tehnologija. Ovakve mogućnosti danas imaju veliki uticaj na povećanje brzine i tačnosti transakcija i smanjenje vremena koje je potrebno da se transakcija procesuiraju. Današnja istraživanja pokazuju da svaka banka koja se trudi da ide u korak sa informacionim tehnologijama dostiže veći tržišni rast. Svaka nova promena u tehnologiji utiče i na promene ponuda bankarskih usluga i proizvoda jer će informacione tehnologije biti glavni pokretači promena u bankarskom sektoru. Pružanje podrške klijentu za korišćenje mobilne aplikacije povećava njegovo zadovoljstvo a samim tim i poverenje banke koja mu nudi ovu uslugu.

VII. LITERATURA

- [1] M. Vučenović, 2010. [Na mreži]. Available: <https://singipedia.singidunum.ac.rs/izdanje/41958-elektronsko-bankarstvo-sa-osvrtom-na-ponudu-elektronskog-bankarstva-u-srbiji>.
- [2] C. B. BIH, 2017. [Na mreži]. Available: <http://cbbh.ba/Content/Read/7>.
- [3] „Izveštaj o stanju u bankarskom sistemu Republike Srpske,“ 2017. [Na mreži]. Available: https://abrs.ba/public/data/documents/916/Izvestaj_o_stanju_bankarskog_sistema_RS_30062017.pdf.
- [4] „Eurostat,“ 2016. [Na mreži]. Available: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00099>.
- [5] islandora. [Na mreži]. Available: <https://repozitorij.efst.unist.hr/islandora/object/efst%3A380/datastream/PDF/view>.
- [6] „Pavlović International Bank,“ [Na mreži]. Available: <http://www.pavlovic-banka.com/cir/159.mbank.html>.
- [7] „SberBank,“ [Na mreži]. Available: <https://www.sberbankbl.ba/content/read/msberbankbl>.
- [8] „Komercijalna Banka,“ [Na mreži]. Available: <http://www.kombank-bl.com/mbank-kbbl>.
- [9] „Addiko Banka,“ 2017. [Na mreži]. Available: <https://www.addiko-rs.ba/gradjani/digitalno-bankarstvo-ostale-usluge/addiko-mobile/?Distribution=Search&gclid=CIHmk-vG99YCFUVnGQodlk8J3A#1500455050452-a49415ec-b311>.
- [10] „MF Banka,“ [Na mreži]. Available: <http://www.mfbanka.com/index.php/template/m-banking>.
- [11] „NLB Banka,“ 2017. [Na mreži]. Available: <https://www.nlb.ba/stanovnistvo/nlb-svi-putevi-do-banke/m-bank/>.
- [12] „UniCredit banka,“ 2017. [Na mreži]. Available: <https://www.unicreditbank-bl.ba/sr/stanovnistvo/m-bank.html#ombankaplikaciji>.
- [13] „Intesa Sanpaolo banka,“ 2017. [Na mreži]. Available: <http://www.intesasanpaolobanka.ba/txt.php?ID=6>.
- [14] „Raiffeisen bank,“ 2017. [Na mreži]. Available: <https://raiffeisenbank.ba/bhs/menu/view/705>.
- [15] „Sparkasse bank,“ 2017. [Na mreži]. Available: <https://www.sparkasse.ba/bs/stanovnistvo/e-bankarstvo/mbanking>.
- [16] „UBS-Bankarstvo,“ 2016. [Na mreži]. Available: <http://www.ubs-asb.com/Portals/0/Casopis/2016/4/UBS-Bankarstvo-4-2016-Uvodnik.pdf>.
- [17] „Budućnost bankarstva,“ 2017. [Na mreži]. Available: <http://bif.rs/2014/06/ey-kako-ce-izgledati-bankarstvo-buducnosti-odiseja-2030/>.
- [18] „PC press,“ 2014. [Na mreži]. Available: <https://pcpress.rs/banka-bez-saltera/>.
- [19] „Bankarstvo u modernom IT dobu,“ 2015. [Na mreži]. Available: <http://it-konekt.com/sr/blog/01-06-2015/bankarstvo-u-modernom-it-dobu-315>.